

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **A. Kualitas Pelayanan**

Menurut *Goetsch and Davis* (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2016) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memiliki hubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Di dalam kualitas terdapat konsep yang dimiliki seperti kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan suatu fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk dan jasa dengan persyaratan yang sudah ditetapkan.

Menurut *Kotler and Keller* (2016) mengatakan, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, sedangkan layanan dapat diartikan sebagai tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011), kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian layanan publik tersebut.

Pelayanan secara Kartu Keluarga *online* dalam pembuatan kartu keluarga merupakan inovasi yang telah dimulai dari tahun 2020 hingga saat ini. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dilakukan melalui media sosial mengingat untuk sosialisasi secara langsung tidak dapat dilaksanakan dikarenakan masih adanya covid-19.

Melalui *Instagram* dan *Facebook* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kelurahan Perigi Baru masih terus melakukan sosialisasi secara berkala. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kelurahan Perigi Baru melakukan sosialisasi secara daring dengan cara menyebarkan nomor *whatsapp* dan tata cara pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* ke media sosial mereka seperti *Facebook* dan *Instagram*, mengingat masyarakat sudah banyak memiliki *smartphone* mulai dari anak-anak hingga orang dewasa sehingga sosialisasi secara daring di anggap tepat. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kelurahan Perigi Baru tentang pelayanan secara *online* ini sudah baik dengan melakukan sosialisasi melalui berbagai media, mulai dari media *online*, radio, media sosial dan media lainnya.

Prosedur yang dilakukan pada pelayanan secara *online* untuk pembuatan kartu keluarga ini cukup mudah sama seperti prosedur pada pelayanan secara langsung. Pembuatan Kartu Keluarga secara *online* sangat singkat dan mudah sehingga dapat mempersingkat waktu terbitnya Kartu Keluarga. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ditempatkan di Kelurahan Perigi Baru dan bertugas menjadi admin pada pelayanan secara *online* untuk memandu masyarakat yang tidak mengerti dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Prosedur yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* telah berjalan dengan baik, melihat dari alur prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* yang tidak sulit sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurusnya tanpa harus datang secara langsung ke kantor Kelurahan Perigi Baru serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Perpindahan cara pelayanan dari yang awalnya secara tatap muka atau langsung menjadi pelayanan secara *online* yang merupakan dua cara yang berbeda namun dengan prosedur yang hampir sama. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pencarian pegawai baru yang dapat mengerti menggunakan *Perangkat Komputer* untuk ditempatkan di Kelurahan Perigi Baru, dikarenakan pada pelayanan ini pegawai yang menjadi operator berkerja dengan *perangkat komputer* untuk membantu memandu masyarakat menjalankan *smartphonenya* dapat mengoperasikan sendiri layanan sistim online yang diberikan.

Peningkatan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan terlihat sudah sangat baik dimana selalu dilakukan evaluasi disetiap waktunya sehingga dapat bertambah baiknya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* ini. Evaluasi dilakukan guna menemukan hal yang kurang baik, sehingga dapat dibenahi kedepannya. Pada tahun 2017 jumlah Kepala Keluarga di Kota Tangerang Selatan sebanyak 1.644.899 dan pada tahun 2019 jumlah Kepala Keluarga di Kota Tangerang Selatan sebanyak 1.747.906, dari sana sudah terlihat terdapat peningkatan jumlah Kepala Keluarga di Kota Tangerang Selatan, namun untuk data jumlah penerbitan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan belum mengetahui.

Pelayanan secara *online* ini memerlukan saran prasarana yang mendukung agar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* dapat diterapkan dengan baik. Sarana dan prasarana dalam pelayanan ini terbilang sangat *simple* karena alat yang dibutuhkan hanya *smartphone*, perangkat komputer dan jaringan *internet* saja, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan tidak harus membeli alat lainnya sehingga dapat menekan biaya. Hal ini membuat pelayanan secara *online* dalam segi biaya hampir sama dengan pelayanan

secara tatap muka atau langsung dan membuat pelayanan ini dinilai lebih efektif dan efisien.

Untuk sekarang untuk pelayanan secara *online* yakni melalui halaman *website* <https://rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id>. Dari informasi diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang menjadi penunjang pelayanan pembuatan kartu keluarga secara *online* ini sudah memadai namun masih perlu ditingkatkan kekuatan jaringan didaerah-daerah tertentu. Untuk sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan pembuatan Kartu Keluarga secara *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyiapkan 2 operator di setiap masing-masing kelurahan guna membantu masyarakat yang belum memahami tentang pengoperasian pelayanan administrasi kependudukan secara online.

Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang belum memadai seperti hanya ada 1 kamar mandi yang digunakan oleh karyawan serta masyarakat, tidak adanya buku bacaan yang ada di ruang tunggu serta belum adanya pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri. Selain itu juga belum adanya kipas angin di ruang tunggu sehingga pada siang hari masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu atau mengantri. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan.

Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan. Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selain masalah ketepatan waktu, ketepatan, dan kepastian, mengenai biaya yang dibebankan pada masyarakat juga harus jelas. Hal ini ditunjukkan dengan adanya syarat, alur pemrosesan, dan rincian biaya yang telah ditempel di papan informasi. Hanya saja informasi mengenai biaya administrasi tambahan yang dibebankan kepada masyarakat yang terlambat melakukan pengurusan dan penerbitan dokumen melampaui batas waktu 60 hari kerja tidak ditempelkan di papan informasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang yang ditempatkan di Kelurahan Perigi Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang yang bertugas di Kelurahan Perigi Baru dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mengadakan sosialisasi pentingnya mengurus data kependudukan dan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan di Kelurahan Perigi Baru. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan di Kelurahan Perigi Baru sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, adapun upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana, penataan sarana prasarana bahkan mengajukan usulan pengadaan gedung baru.

## B. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2000) menyebutkan karakteristik pokok pada jasa sebagai berikut:

### 1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli.

Konsep *intangible* ini sendiri memiliki dua pengertian yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

### 2. *Inseparability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting.

### 3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

#### 4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian apabila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

### C. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2017) terdapat lima indikator pokok dari kualitas layanan, yaitu:

#### 1. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

#### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

#### 3. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

#### 4. Empati (*Empathy*)

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

### D. Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi "publik" yang berarti umum, orang banyak dan ramai.



Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua,

pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Sinambela (2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015:26) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha

memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilindungi badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminko dan Winarsih, 2005:5).

Menurut Mahmoedin (2010:2) pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan publik harus dilihat dan karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaranya atau sumber pembiayaannya semata (Dwiyanto, 2017:18).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

#### E. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Batinggi (2010) ada tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

## 1. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah.

## 2. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

- a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
- c) Mampperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak.
- d) Menuntun orang ke arah yang tepat.

### 3. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, secara garis besar ruang lingkup pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

#### 1. Pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

#### 2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik.

#### 3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### F. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (Fanar, 2009: 56).

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan berfungsi sebagai acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya.

Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V UU 25/2009. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:

### 1. Persyaratan

Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi dihadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

### 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Ini adalah salah satu indikator yang acapkali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flow chart* yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

### 3. Jangka Waktu Layanan

Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?” Sudah saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi

pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.

#### 4. Biaya/Tarif

Ketidajelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

#### 5. Produk Pelayanan.

Apa guna aneka layanan yang bermanfaat bila pengguna tidak tahu produk layanan yang tersedia? Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

#### 6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas.

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Apa jadinya bila pengguna saling berebut tempat antre, misalnya? Untuk situasi ini, tentu saja sarana antre menjadi signifikan. Solusinya tentu saja dengan memberikan nomor antrean pada pengguna layanan yang datang

terlebih dahulu. Itu hanya salah satu sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. Lainnya adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan, dll.

7. Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpan Balik Dari Pengguna Layanan).

Apa ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik? Salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan pilihan peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik.

G. Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006:177).

Jadi, kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.



Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Tjiptono (2008:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*coreproduct*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri-ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.

6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

#### H. Konsep Kepuasan

Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Menurut Gaspersz dalam Nasution (2005:50), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk

(perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.

2. Pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat.

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan: *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Pelayanan yang baik terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya.

## I. Metode Pengukuran Kepuasan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler (2002:42), mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

### 1. Sistem keluhan dan saran.

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

### 2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

#### a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

#### b. *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

### 3. Problem Analysis

Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

### 4. Importance-Performance Analysis

Dalam teknik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

## J. Manfaat Kepuasan

Menurut Tjiptono (2012:310-311), kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan konsumen dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan).
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok).

6. Rekomendasi gethok tular positif.
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line* (saluran produk), *extensions* (ekstansi), *brand extensions* (merek ekstansi), dan *new add-on services* (tambahan layanan baru) yang ditawarkan perusahaan.
8. Meningkatkan bargaining power (daya tawar) relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

#### K. Kepuasan Masyarakat

##### 1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik.

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi: Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya Umar (2015:65). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Menurut Rezha (2013) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”. Menurut Suryati (2015:93) mendefinisikan bahwa, “Kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri”.

Menurut Kotler dalam Kasmir (2017:236) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya”.

## 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran yang diterima langsung oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh pegawai pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem Keluhan dan Saran Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas- luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.
- b. Survei Kepuasan Pelanggan Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

#### L. Hubungan Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 Layanan publik pada dasarnya melayani masyarakat dengan standar layanan yang telah ditentukan agar



penerimanya puas. Namun pada kenyataannya, masalah sering ditemui yang menyebabkan keterlambatan dalam proses kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini hubungan antara pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat fokus pada penelitian lima dimensi yaitu:

1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti fisik

## 2.2. Penelitian Terdahulu

1. Yusrizal dkk (2018). “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)”. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15, Nomor 1, Juli 2018 : 96-103. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Sampel dalam penelitian ini pegawai Front Office dengan menggunakan Teknik Sensus yaitu berjumlah 20 pegawai, sedangkan untuk Masyarakat menggunakan Teknik Sampling Insidental yaitu sebanyak 30 orang. Metode analisis data menggunakan Regresi Linier Sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai  $t$  hitung  $(5,720) > t$  tabel  $(2,011)$ . Besar persentase sumbangan koefisien determinasi sebesar 40,5%. Sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sarana dan prasarana, kedisiplinan, kemampuan dan keterampilan pegawai.

2. Wahyuni (2019).

*“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”*. Vol 2, No 4 (2018). [ejurnal.untag-smd.ac.id](http://ejurnal.untag-smd.ac.id). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Verifikatif dan Uji Hipotesis. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah *Libary Researt, Field Work Researt, Observasi, Interview* dan Angket dalam menjalankan fungsi dan tugas Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda.

Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Beberapa aspek permasalahan perihal budaya yang tidak disiplin oleh pegawai, kurang adanya tindakan tegas dari pimpinan juga menjadi kendala tercapainya kinerja yang baik, mengenai sarana dan prasarana yang ada diruangan juga menjadi kendala tercapainya efektivitas kinerja para pegawai. Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen dan kesadaran hak dan kewajiban masing-masing pihak serta perlu adanya pengawasan yang ketat, teguran secara evaluasi yang lebih intensif terhadap pegawai yang melakukan kekeliruan, pelanggaran atau menyalahi aturan dalam melaksanakan tugas. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih belum maksimal yang dapat dilihat dari sarana-prasarana terkait pelaksanaan tugas dan fungsinya yang belum optimal karena dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu faktor Internal yang meliputi dari kepribadian aparat pelaksana terkait kesadaran, sikap/perilaku dan profesionalnya dalam bekerja, kemudian faktor eksternal yaitu lokasi, lingkungan, dan masyarakat pelanggan jasa.

3. Ningsih and Apraris (2019).

*“Quality Of Public Services At The Population And Civil Registration Services Indragiri Hulu District”*. Journal of Industrial Engineering & Management Research. Vo.1 No.1. This study was conducted to determine the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hulu Regenc, which includes services for making Identity Cards (KTP), Family Cards (KK). The method used in this research is descriptive qualitative research. Based on observations made by researchers conducting interviews and getting direct information through several office service employees and service users. The data collection techniques are observation, interview, and documentation techniques. Supporting informants are service employees at the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hulu Regency and service users. This study uses data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions from the research results. The targeted outputs in this study indicate that the implementation of the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Indragiri Hulu Regency are: (1) Tangible evidence regarding service facilities and infrastructure for the convenience of the community.

(2) Aspects of employee reliability in handling any complaints about the service process for making e-KTP, Birth Certificates and Family Cards. (3) Aspects of responsiveness (responsiveness) of employees with the community at the time of service. (4) Assurance, there is a consistent problem of timeliness in the implementation of services. (5) Dimensions of Empathy (empathy) which shows the attitude of employees who are friendly, smiling, non-discriminatory and respecting the community as service users. The absence

(discrimination) of service differences in management, thus showing quality by giving a pleasant impression in the service process in accordance with community expectations.

4. Widibiarto dan Hartono, (2020).

*“Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)”*. Jurnal Administrasi Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Metode penelitian survey (*survey research method*) dengan sifat penelitian termasuk analitik. Populasi penelitian semua masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dengan tujuan mendapatkan layanan KTP.

Penentuan sampel dengan menggunakan accidental sampling dan memperoleh sampel sebanyak 32 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel ( $2,071 > 2,042$ );  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $10,059 > 3,14$ ) dan koefisien determinasi sebesar 0,251 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan secara menyeluruh.

## 5. Lulu dkk (2020).

*“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat”*. *Business and Accounting Education Journal*. BAEJ 1 (3) (2020) 258-264. DOI 10.15294/baej.v1i3.46434P-ISSN 2723-4495E-ISSN 2723-4487. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang berjumlah 7.326.263 jiwa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel iterasi, dengan total responden sebanyak 115 pengunjung. Metode pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi dan wawancara. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan  $Y = 11,086 + 0,80 X_1 + 0,202 X_2 + 0,107 X_3 + 0,107 X_4 + e$ . Besarnya pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18,6%. Variabel yang memberikan kontribusi paling besar adalah fasilitas pelayanan yaitu sebesar 4,3%, diikuti dengan variabel disiplin kerja yaitu sebesar 4,16%, selanjutnya kualitas pelayanan sebesar 4,16% dan komunikasi interpersonal sebesar 3,92%.

## 6. Andriany dan Arda (2021)

*“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Deli Pada Masa Pandemi Covid 19”*. SiNTESa (Seminar Nasional Teknologi Edukasi dan Humaniora) ke-1.

Kantor Camat Medan Deli merupakan salah satu instansi pemerintah yang tetap memberikan pelayanan publik kepadamasyarakat umum pada masa pandemi covid 19. Kantor camat Medan Deli memiliki permasalahan salah satunya terkait daya tanggap pegawai

kantor camat dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Camat Medan Deli harus dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif melalui data primer. Pengumpulan data menggunakan teknik accidental sampling sebanyak 84 orang yang telah membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat umum. Dilihat dari koefisien determinasi  $R^2$  diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,774. Maka nilai ini menunjukkan sebesar 77,4% kepuasan masyarakat Kecamatan Medan Deli dipengaruhi oleh pelayanan publik yang baik.

7. Nababan et. al, (2021).

*“Analysis of Community Satisfaction with Public Services in the Bojong Gede District Office, Bogor Regency”*. Majalah Ilmiah Bijak Vol. 19, No.1, Desember 2021, pp. 31-41. This study aims to determine the level of performance of the service District Office BojongGede as well as to know people's satisfaction with services provided by the District Office of BojongGede and to determine what factors should be corrected in order to be the satisfaction of the community District Office Bojong Gede. The population in this study is the community of the applicant in the District Office BojongGede with a total sample of 100 respondents and determined based on the formula Slovin. Data collection techniques are conducted using surveys and questionnaires, while data analysis using the Software Microsoft Excel 2007 and SPSS version 22 to test the Test Validity, Test Reliability, Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed overall service quality (SQ) has a negative gap of 9.69 which means the service

provided by the District Office of Bojong Gede not good enough. Then for the value of the index of community satisfaction of the applicant in the District Office BojongGede current is found by 67.27%, which means people feel satisfied with the performance of services provided, but still haven't been to a maximum overall, and on the importance-performance analysis (IPA) contained in the factor cost of services, people are still not satisfied. With this already should District BojongGede Bogor Regency pay attention and be honest about the fairness of the fee provided in order to improve the quality of service and the community be satisfied.

8. Lukman et. al, (2021).

*“Service Quality and Consumer Satisfaction: An Empirical Study in Indonesia”*. Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 5 (2021) 0971–0977. The purpose of this research paper is: (1) to describe the service quality index; (2) describe the data quality index; and (3) describe the anti-corruption index of BPS Trenggalek, Indonesia. The approach chosen is quantitative with the type of survey research. The primary data collection technique was mainly based on a questionnaire distributed to 40 respondents, namely BPS service users in 5 (five) categories: the private sector, the banking industry, academics, offices, or agencies in Trenggalek Regency and universities. The results showed that the quality of BPS services was good and the data quality index where the respondents were satisfied with the data presented by BPS. Meanwhile, testing the anti-corruption index shows that BPS Trenggalek is very anti-corruption in providing services to consumers. The findings of this study suggested that to improve service quality, it is necessary to pay attention to several aspects, including published service requirements, easy requirements to be fulfilled, published procedure information, clear service process flow, published service times, and costs/tariffs are communicated. This study suggests updating data, data

relevance, data accessibility, and data completeness to improve data quality. Furthermore, to maintain the very anti-corruption predicate, this study suggests maintaining service by upholding the prevailing ethics and norms.

9. Ayu and Ariyanti, (2021).

*"Quality of Health Service Outpatient Unit UPT Puskesmas Ciputat Timur"*. Proceeding The First Muhammadiyah Internasional-Public Health and Medicine Conference. Volume I Tahun 2021 November 2021. One of the SDGs targets in achieving UHC is increasing access to quality essential health services. Puskesmas is the front line in providing essential health services in the community. However, several complaints were still found in the health services provided, which also decreased public access to the Puskesmas. This study aims to determine the quality of outpatient health services at the UPT Puskesmas Ciputat Timur in 2019. This research is an evaluation study using a descriptive-analytical survey method with a quantitative approach with a cross-sectional study design. The sample determination was based on the Probability Proportionate to Size sampling technique with a total sample of 341 samples according to the sample table from Krejcie and Morgan. Data were collected using a questionnaire with two methods of measuring service quality, namely Servqual and Community Satisfaction Index, and using univariate data analysis. The results of this study stated that outpatient satisfaction at the UPT Puskesmas Ciputat Timur was 2.16 (satisfactory) based on the servqual concept and 76.47 (good) based on the concept of community satisfaction index. This study concludes that the quality of outpatient health services at the UPT Puskesmas Ciputat Timur is good, although several items still need to be improved. Suggestions are needed to make information boards for patient registration requirements, increase discipline in-service time, make persuasive stickers or posters, add RM distribution officers,



publish IKM results annually through the website and add waiting room seats for patients and their families.

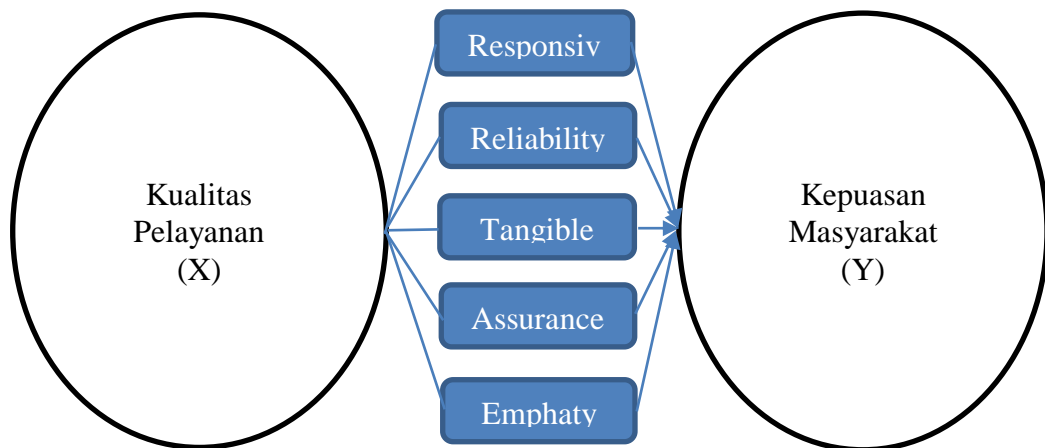
10. Putri, (2021).

*“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wali Gurun Kecamatan Sungai Tarab Kabupaten Tanah Datar”*. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wali Nagari Gurun Kecamatan Sungai Tarab Kabupaten Tanah Datar. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor wali nagari gurun Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah dilihat dari jumlah KK sebanyak 660 KK. Sampel yang ditemukan dengan menggunakan rumus slovin adalah 90 orang responden. Metode untuk mengumpulkan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas dan Reabilitas, Asumsi Klasik, Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedasitas, Analisis Regresi Sederhana, Koefisien Determinasi, Uji Secara Parsial (Uji-T) dengan menggunakan program SPSS 25. Berdasarkan penelitian dapat diketahui pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 pada Kantor Wali Nagari Gurun Kecamatan Sungai Tarab Kabupaten Tanah Datar.

### 2.3. Kerangka Konsep

Berdasarkan tinjauan pustaka, maka kerangka konsep sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konsep**



H1: Diduga dimensi *Tangible* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

H2: Diduga dimensi *Reliability* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

H3: Diduga dimensi *Responsiveness* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

H4: Diduga dimensi *Assurance* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

H5: Diduga dimensi *Emphaty* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara peneliti terhadap penelitian yang akan dilakukan. Hipotesis dengan kata lain bisa dikatakan sebagai dugaan sementara yang mungkin salah (Suharsimi, 2006). Untuk menguji hipotesis penelitian, maka pengujian dengan penelitian harus dilakukan.

Berdasarkan kerangka konsep dalam penelitian ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai jawaban yang bersifat sementara karena belum disajikan dengan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data dan hanya terbatas pada teori-teori yang relevan. Mekanisme hubungan antar variabel yang dinyatakan sebagai respon sementara dalam hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan kerangka konseptual yang dibangun.

H1: Diduga dimensi *Tangible* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

H2: Diduga dimensi *Reliability* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

H3: Diduga dimensi *Responsiveness* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

H4: Diduga dimensi *Assurance* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

H5: Diduga dimensi *Emphaty* dari kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

*(Menurut Tjiptono (Fahmi, 2012) kualitas pelayanan mendorong kearahpeningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula)*